

Percepção de qualidade discente de IES pública e privada¹

Perception of student quality of public and private HEI

Percepción de calidad discente de IES pública y privada

Recebido: 09/08/2022 | Revisado: 19/08/2022 | Aceito: 20/08/2022 | Publicado: 29/08/2022

Brenna Vital Nunes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9909-2336>
Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil
E-mail: brenna.nunes@uftm.edu.br

Ricardo Francisco Pires

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9597-266X>
Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil
E-mail: ricardo.pires@uftm.edu.br

Gabriella Depiné Poffo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0148-0427>
Centro Universitário Avantis
E-mail: gabrielladepine@gmail.com

Resumo

Este trabalho teve como objetivo principal identificar e analisar comparativamente a percepção de qualidade discente de uma universidade federal pública e de um centro universitário privado². O instrumento utilizado captou sete dimensões da qualidade percebida em relação aos serviços educacionais ofertados: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos. Obtiveram-se 160 respostas válidas. Caracterizaram-se as amostras, verificou-se a confiabilidade do estudo, realizaram-se os tratamentos descritivos por dimensão e identificaram-se as médias finais por entidade. As dimensões atendimento administrativo e infraestrutura obtiveram as maiores e menores médias respectivamente nas duas instituições. Registraram-se reclamações sobre cantinas e estacionamentos das entidades. Verificou-se que a IES privada alcançou médias numericamente superiores em todos os construtos do instrumento e na média final. No entanto, em tratamento estatístico por meio do teste de hipótese, concluiu-se que as diferenças entre as médias não apresentaram significância. Por fim, diagnosticou-se uma relevante contribuição teórica que poderá auxiliar na gestão dos serviços educacionais referente ao curso avaliado. Outra evidência ressaltada é a necessidade de ampliação de pesquisas científicas sobre a temática qualidade no ensino superior brasileiro.

Palavras-chave: Ensino Superior; Qualidade dos Serviços; Cursos de Graduação; Covid-19.

Abstract

This work had as main objective to identify and comparatively analyze the perception of student quality of a public federal university and a private university center. The instrument used addresses seven dimensions of functional quality concerning educational services: market reputation, security, administrative service, interpersonal relationships, infrastructure, educational aspects and academic aspects. 160 valid responses were obtained. The samples were characterized, the reliability of the study was verified, descriptive treatments were carried out by dimension and the final means by entity were identified. The administrative service and infrastructure dimensions obtained the highest and lowest averages, respectively, in the two institutions. There were complaints about the entities' canteens and parking lots. It was found that the private HEI achieved numerically higher averages in all constructs of the instrument and the final average. However, in statistical treatment using the hypothesis test, it was concluded that the differences between the means are not significant. Finally, it was diagnosed a relevant theoretical contribution that may assist in the management of educational services related to the evaluated course. Another highlighted evidence is the need to expand scientific research on the theme of quality in Brazilian higher education.

Keywords: Higher Education; Quality of Services; Undergraduate Courses; Covid-19.

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo principal identificar y analizar comparativamente la percepción de calidad discente de una universidad federal pública y de un centro universitario privado². El instrumento utilizado captó siete dimensiones de la calidad percibida en relación a los servicios educativos ofertados: reputación mercadológica, seguridad, atendimento administrativo, relacionamiento interpersonal, infraestructura, aspectos educativos y aspectos

¹ Este estudo deriva de uma dissertação de mestrado, com modificações significativas em seu conteúdo.

² Pesquisa aprovada juntos aos Comitês de Ética em Pesquisas das duas Instituições de Ensino Superior.

académicos. Se obtuvieron 160 respuestas válidas. Se caracterizaron las muestras, se verificó la confiabilidad del estudio, se realizaron los tratamientos descriptivos por dimensión y se identificaron las medias finales por entidad. Las dimensiones *atendimiento administrativo* e *infraestructura* obtuvieron las mayores y menores medias respectivamente en las dos instituciones. Se registraron reclamaciones sobre *cantinas* y *estacionamientos* de las entidades. Se verificó que la IES privada alcanzó medias numéricamente superiores en todos los constructos del instrumento y en la media final. Sin embargo, en tratamiento estadístico por medio del test de hipótesis, se concluyó que las diferencias entre las medias no presentan significancia. Por fin, se diagnosticó una relevante contribución teórica que podrá auxiliar en la gestión de los servicios educativos referente al curso evaluado. Otra evidencia resaltada es la necesidad de ampliar las investigaciones científicas sobre la temática *calidad en la enseñanza superior brasileña*.

Palabras clave: Enseñanza Superior; Calidad de los Servicios; Cursos de Graduación; Covid-19.

1. Introdução

No Brasil, existem 2.608 Instituições de Ensino Superior (IES), sendo 302 (11,58%) públicas e 2.306 (88,42%) privadas (Inep, 2020a), o que ressalta a importância de as instituições buscarem formas de atenderem as necessidades de seus *stakeholders* e excederem as suas expectativas (Milan et al., 2014), ao direcionarem ações gerenciais para áreas que influenciam a percepção de qualidade do público-alvo.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), responsável por garantir a qualidade do ensino superior (ES) brasileiro, não aborda todas as possíveis dimensões capazes de diagnosticar a qualidade percebida pelos discentes, quando comparado com estudos científicos sobre o tema.

Fazem-se necessários estudos empíricos para complementar a abordagem da qualidade funcional no ensino superior brasileiro e evitar a subjetividade relacionada ao conceito (Campos & Pinheiro, 2014). Desse modo, este trabalho teve como objetivo principal identificar e analisar comparativamente a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de uma universidade federal pública em Minas Gerais (MG) e de um centro universitário privado em Santa Catarina (SC).

Para isso, foi diagnosticada a percepção de qualidade dos discentes do curso citado separadamente por entidade, com intuito de responder a seguinte questão: Qual a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada?

2. Revisão da Literatura

2.1 Qualidade na educação superior brasileira

O SINAES é o sistema responsável por melhorar a qualidade da educação superior brasileira, orientar a expansão de sua oferta, aumentar a eficácia institucional, a efetividade social e acadêmica. Aplica-se apenas a instituições federais e tem como objetivo garantir o processo nacional de avaliação dessas entidades, de seus cursos e do desempenho acadêmico de seus alunos (Brasil, 2004).

Utiliza a autoavaliação, a avaliação externa, o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), o Censo da Educação Superior e a avaliação dos cursos de graduação como instrumentos complementares para o alcance de seus objetivos. A qualidade é traduzida em indicadores expressos em uma escala contínua e em cinco níveis (de 1 a 5): conceito ENADE, Indicador de Diferença entre os Desempenhos observado e esperado (IDD), Conceito Preliminar de Curso (CPC) e Índice Geral de Cursos avaliados da instituição (IGC) (Inep, 2015).

A ênfase dada ao ENADE, ao considerá-lo, direto ou indiretamente, em todos os indicadores, altera o inicial discurso do SINAES, o qual almejava considerar o aspecto formativo e emancipatório da educação, para um conceito hegemônico de que qualidade está atrelada à avaliação (Malheiros et al., 2018).

Rothén, Tavares e Santana (2015) consideram que os resultados do ENADE, analisados de maneira isolada como é

feito, não são sinônimos de qualidade, uma vez que podem ser manipulados de forma não ética pelas instituições, ao excluírem os estudantes com mais dificuldades ou treinar os discentes para o escopo do exame.

É preciso pontuar que qualidade é um juízo polissêmico, temporal e contemporâneo a uma sociedade específica (Rothen, Tavares & Santana, 2015), que requer um referencial para análise. Qualidade em relação a quê? Não deve ser um conceito reduzido a um pensamento hegemônico ou a uma determinada abordagem. Não existe qualidade no singular e sim no plural (Malheiros, 2018).

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (2005), por meio da *International Organization for Standardization* (ISO) 2005, ao conceituar qualidade, sugere que as organizações foquem no cliente, de modo a identificarem suas necessidades, tanto presentes quanto futuras; além de buscarem exceder suas expectativas.

Ao analisar a literatura científica, com o enfoque na qualidade de serviços, identificou-se que, para Grönroos (1984, 2003), a qualidade dos serviços se resume à (i) qualidade técnica – associada ao “produto” principal do serviço, ou seja, “o que” (essência do serviço); (ii) à qualidade funcional ou percebida – relacionada à experiência do consumidor com a instituição prestadora, quer seja, “como” (maneira pela qual a qualidade técnica é fornecida); (iii) à imagem – resultante da qualidade técnica e funcional acrescidas subsidiariamente de fatores externos e atividades tradicionais de marketing.

Ao aplicar os ideais do autor ao ES brasileiro, atrelam-se o ensino, a pesquisa e a extensão à qualidade técnica, por serem “produtos” principais de uma IES, e a percepção de qualidade dos *stakeholders*, possibilitada pela experiência com a instituição de ensino, à qualidade funcional.

Este trabalho tem como foco a qualidade percebida/funcional, que, para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), refere-se a uma forma de julgamento ou atitude, resultante da confirmação, ou não, das expectativas e à superioridade do serviço. Ou seja, leva-se em conta o serviço percebido, que vai além do serviço explícito prestado, considera também todo o pacote de serviços ofertado ao consumidor (Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J., 2010). Entretanto, Cronin Jr. e Taylor (1992) limitam o conceito qualidade funcional/percebida apenas ao desempenho, sem enfoque nas expectativas do indivíduo como determinante na percepção de qualidade.

Quando se fala em qualidade funcional no ensino superior brasileiro, o SINAES, ao considerar o CPC, diagnostica a percepção de qualidade discente sobre as condições do processo formativo por meio do Questionário do Estudante a respeito das seguintes dimensões: organização didático-pedagógica, infraestrutura e oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional. Além desses fatores, o CPC, em seu cálculo, considera também o IDD e corpo docente (titulação e regime de trabalho) (Inep, 2020b). Percebe-se que o SINAES analisa, além do serviço principal de uma IES (ensino, pesquisa e extensão), a maneira pela qual esses serviços são percebidos pelo usuário, ao analisar a visão discente a respeito das condições do processo formativo.

Contudo, após consulta à literatura científica sobre as dimensões da qualidade percebida dos serviços, encontraram-se inúmeras não captadas por esse sistema, as quais são abordadas na próxima seção.

2.2 Instrumentos e dimensões da qualidade funcional na prestação dos serviços e suas aplicações no ensino superior brasileiro

O instrumento SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) contém o esqueleto básico para mensurar qualidade percebida em várias empresas de diversos segmentos. Captura cinco dimensões da qualidade funcional do serviço: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia. Os autores entendem qualidade percebida como a discrepância do serviço percebido menos o serviço esperado; sendo assim, a escala é composta de duas seções, uma para diagnosticar a percepção do cliente e outra para mensurar suas expectativas.

Esse estudo foi um avanço na avaliação do serviço (Campos & Pinheiro, 2014) e a SERVQUAL é aplicada até os dias

atuais, porquanto os autores permitem que o instrumento seja adequado a cada organização, como é feito por Fernande et al. 2017, que diagnosticaram a percepção de qualidade dos alunos matriculados nos cursos de Tecnólogo em Gestão da Qualidade, Marketing e Gestão Comercial de uma IES localizada na região da Serra Gaúcha, por meio da versão adaptada da escala para aplicação em Instituição de Ensino Superior.

Em resposta ao estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Cronin Jr. e Taylor (1992, 1994) propuseram a SERVPERF, por concluírem que o conceito de qualidade percebida se relaciona apenas ao desempenho (atitude). O instrumento consiste na escala SERVQUAL sem a seção de expectativas. Alegam que a SERVPERF possui melhor ajuste e é mais eficiente ao considerar a teoria estabelecida sobre o tema. Esse instrumento também foi preferido por Souto e Correia Neto (2017), ao analisarem comparativamente as duas escalas, uma vez que, segundo eles, a SERVPERF possui menor custo e tempo de operacionalização. A SERVPERF foi empregada também por Fonseca, Jesus, Parrela e Mendes (2018) no ES brasileiro, que confirmaram a aplicabilidade da escala para mensurar qualidade funcional na visão dos acadêmicos de uma IES em Educação à Distância.

Centrado no contexto da educação superior, Abdullah (2006a; 2006b) instituiu a HEDPERF, a qual foca no cliente estudante e é capaz de captar os seguintes construtos: aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso e problemas de programa. Um exemplo de utilização desse instrumento adaptado é apresentado no trabalho de Marinho e Poffo (2016), ao identificarem a percepção de qualidade dos discentes dos cursos de uma IES em Santa Catarina (SC).

Diversas pesquisas se preocuparam em contribuir com o diagnóstico da qualidade percebida no ES brasileiro por meio de outros instrumentos, cujos achados são descritos nos próximos parágrafos.

Milan et al. (2014), por meio de um questionário próprio, identificaram que as seguintes dimensões da qualidade funcional influenciam na satisfação geral dos discentes do Curso de Administração de IES privada: corpo docente e currículo, imagem e reputação da IES, valor, limpeza das instalações, atendimento e segurança.

Pacheco, Mesquita e Dias (2015) identificaram outras dimensões que interferem na percepção de qualidade, ao aplicarem questionário próprio com os discentes de graduação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – Campus Ouro Preto: corpo docente, apoio acadêmico, serviços administrativos, atenção aos estudantes, infraestrutura de ensino, biblioteca, qualidade de ensino, acesso à tecnologia e setor de reprografia.

A qualidade percebida pode ser relacionada a outros conceitos, como concluído por Santini, Guimarães e Severo (2014), mediante aplicação de um questionário com os discentes do Curso de Administração em duas IES no município de Caxias do Sul (RS): qualidade percebida, confiança e comprometimento influenciam positivamente na retenção de discentes (combate da evasão).

Cabe salientar a diversidade na percepção de qualidade, o que permite diferentes visões por parte do público estudado. Campos e Pinheiro (2014) verificaram, mediante questionário adaptado, ausências de similaridades e padrões de expectativas dos alunos dos Cursos de Engenharia Civil, Arquitetura e Engenharia da Computação de duas IES, pública e privada, em relação à mesma instituição; a diferentes entidades e a cursos similares de organizações distintas.

Milan, Erbele, Corso e Toni (2015) encontraram dimensões de qualidade funcional diferentes ao considerarem a percepção de discentes do Curso de graduação em Administração e de pós-graduação *lato sensu* de uma IES de caráter comunitário regional na Serra Gaúcha. Os alunos de graduação valorizam mais o atributo “confiança na IES” e os de pós-graduação preferem “atualidade e aplicabilidade dos conteúdos”.

Pesquisas com esse escopo contribuem com o mapeamento de outras dimensões em IES com outras peculiaridades (Milan et al., 2014). Identificar quais fatores são percebidos pelos estudantes e implementar estratégias que valorizem esses construtos podem contribuir com atitudes e intenções comportamentais positivas pelos discentes (Pacheco, Mesquita & Dias, 2015).

3. Metodologia

3.1 Caracterização da pesquisa

O estudo caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, pois buscou quantificar os dados (Malhotra, 2004) e utilizou o método estatístico para alcance dos resultados.

Classifica-se também como uma pesquisa descritiva, porquanto as informações foram obtidas com os respondentes por meio de técnicas padronizadas (Gil, 2008).

Utilizou-se o método de levantamento de campo (*survey*) com questionário semiestruturado (por conter uma questão aberta) para coleta de dados junto às amostras estabelecidas por conveniência, não probabilísticas; com corte transversal único.

3.2 Instrumento

O questionário aplicado foi validado por Poffo (2018), o qual diagnostica a percepção de qualidade discente sobre sete dimensões da qualidade funcional em relação aos serviços educacionais ofertados: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos. Os construtos possuem variáveis/afirmações avaliadas pelos respondentes por meio de uma escala *Likert* de 1, para discordo totalmente, a 5, para concordo totalmente.

O instrumento divide-se em dois blocos: (i) atributos responsáveis por aferir a qualidade percebida e (ii) características sociodemográficas dos entrevistados. Por meio dessa escala, é possível diagnosticar, com média de 1 (conceito mínimo) a 5 (conceito máximo), a percepção de qualidade dos alunos em relação a cada variável, dimensão e IES.

A nota 3 representa a neutralidade dos respondentes em relação às afirmações do questionário e é considerada aceitável neste estudo; nota igual ou acima de 4 é recomendável; valor abaixo de 3, inaceitável, porque indica discordância do participante sobre a afirmação avaliada.

3.3 Populações e amostras

As populações do estudo são os discentes do 2º ao 10º período dos Cursos de Engenharia Civil de uma universidade federal pública em MG (221 alunos) e de um centro universitário privado em SC (193 discentes). Na IES privada, o curso é presencial noturno e, na pública, presencial integral.

Escolheu-se o público de Engenharia Civil por ser um curso comum e com características similares em ambas as instituições, destaca-se aqui a população, com diferença de apenas 23 alunos. Ou seja, foi considerado apto pelos autores para esse comparativo.

Consideraram-se os dados fornecidos pelas instituições até 11/08/2020. Excluíram-se os alunos do 1º período por entender que eles não teriam propriedade para analisar as assertivas propostas, por não terem tido uma experiência apropriada com as instituições, uma vez que as atividades letivas presenciais estavam suspensas como medida de contenção à pandemia COVID-19 (Brasil, 2020).

Ratifica-se que o questionário foi aplicado remotamente em momento de calamidade pública, do dia 14 de setembro de 2020 ao dia 4 de novembro de 2020. Os pesquisadores obtiveram 213 respostas, das quais 53 foram excluídas por não terem sido consideradas válidas.

Diante disso, restaram 160 respostas válidas. O método de seleção das amostras foi por conveniência, as quais se configuraram conforme detalhado na Tabela 1:

Tabela 1. Descrição das amostras do estudo.

IES	População	Tamanho da amostra	Nível de confiança	Margem de erro
Privada	193	72	90%	7,59%
Pública	221	88	90%	6,80%

Nota-se, na Tabela 1, nível de confiança e margem de erro aceitáveis para as amostras. Fonte: Autores.

3.4 Análise estatística

Identificou-se o perfil sociodemográfico dos participantes, ao caracterizarem as amostras por instituição. Verificou-se também a confiabilidade do estudo, por meio da análise do Alfa de *Cronbach*.

Por fim, realizaram-se os tratamentos descritivos por variáveis, dimensões e filtro por IES.

4. Resultados e Discussão

4.1 Características das amostras

Dos 72 participantes da IES privada, 80,56% são do sexo masculino; 62,50% possuem entre 18 e 24 anos; 75% marcaram a opção solteiro/separado/desquitado/viúvo; 90,28% estão entre o 1º e 5º ano do curso; 94,44% trabalham; 38,89% possuem renda familiar de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00.

Dos 88 respondentes da instituição pública, 62,50% são do sexo masculino; 80,90% possuem entre 18 e 24 anos de idade; 95,45% marcaram a opção solteiro/separado/desquitado/viúvo; 73,86% estão entre o 1º e 5º ano do curso; 62,50% não trabalham e 31,82% possuem renda familiar de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00.

4.2 Confiabilidade do estudo

Para apreciar a veracidade dos dados, utilizou-se a análise do Alfa de *Cronbach*. O construto total resultou em 0,9610 e todas as dimensões da pesquisa alcançaram valor mínimo aceitável, superior a 0,60 (Cronbach, 1951). Ou seja, concluiu-se que o estudo teve confiabilidade estatística.

4.3 Resultados descritivos e discussão dos principais achados

Nesta seção são discutidos os achados mais relevantes e comparados com os de Poffo (2018), uma vez que autora utilizou o mesmo instrumento para diagnosticar a percepção de qualidade dos discentes de diversos cursos e de cinco instituições privadas. Este estudo, por sua vez, preocupou-se em diagnosticar a percepção de qualidade exclusivamente dos alunos de engenharia civil e analisou apenas duas entidades de ensino superior: uma pública e uma privada.

Na Tabela 2, são especificados os resultados da dimensão reputação mercadológica.

Tabela 2. Reputação mercadológica.

Afirmações	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	RM6	Dimensão	
Privada	Média	4,2222	4,0278	3,8194	4,0278	3,9444	3,7639	3,9676
	Moda	5	5	4	5	3	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9162	0,9570	0,9328	1,0270	0,9985	1,1241	0,9926
	Variância (P)	0,8395	0,9159	0,8702	1,0548	0,9969	1,2637	0,9902
Pública	Média	4,0682	3,5795	3,7159	3,7500	3,6932	3,3977	3,7008
	Moda	4	4	4	4	4	3	4
	Mediana	4	4	4	4	4	3	4
	Desvio Padrão (P)	0,8633	1,0414	0,9529	1,1001	0,9927	0,9833	0,9889
	Variância (P)	0,7454	1,0846	0,9079	1,2102	0,9854	0,9668	0,9834

Fonte: Autores.

Observa-se na Tabela 2 que a afirmação “A instituição em que estudo tem uma imagem profissional” (RM1) obteve maiores médias numéricas em ambas as instituições. No estudo de Poffo (2018), percebe-se similaridade com esse achado, porquanto essa afirmação obteve o melhor resultado em relação as demais assertivas inerentes à dimensão reputação mercadológica: média 4,229, moda 5, mediana 4, desvio padrão 0,900 e variância 0,811. Os resultados sugerem que as instituições dos estudos apresentados, deste e do de Poffo (2018), passam uma imagem profissional consolidada aos seus discentes.

Em relação à assertiva “As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade” (RM6) observamos as menores médias, abaixo de 4, e a maioria dos alunos da IES pública não concorda/nem discorda dessa variável. No estudo de Poffo (2018), a média encontrada nessa assertiva foi 4,124, um resultado satisfatório.

Na IES privada, a afirmação “A instituição em que estudo oferece programas bem-conceituados” (RM5) obteve média próxima a quatro, mas moda 3. No estudo de Poffo (2018), as IES privadas obtiveram, na mesma afirmação, média 4,198 e moda 5.

A instituição de ensino, ao consolidar uma imagem e reputação no mercado (Milan et al., 2014), pode contribuir com o que é percebido em termos de qualidade pelo discente (Gouvêa, Onusic & Mantovani, 2016). Entretanto, apenas a marca não é suficiente para evitar a evasão de alunos (Santini, Guimarães & Severo, 2014).

São descritos os resultados da dimensão segurança abaixo.

Tabela 3. Segurança.

Afirmações		S1	S2	S3	Dimensão
Privada	Média	4,0694	3,9306	4,0972	4,014
	Moda	4	5	5	5
	Mediana	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9906	1,0045	0,9452	0,9801
	Variância (P)	0,9813	1,0091	0,8933	0,9612
Pública	Média	3,9886	3,4773	3,9318	3,705
	Moda	4	4	4	4
	Mediana	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9107	1,1178	0,9862	1,0049
	Variância (P)	0,8294	1,2495	0,9726	1,0172

Fonte: Autores.

Na Tabela 3, ilustra-se que a afirmação “Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino” (S1) alcançou maior média na IES pública em relação às suas demais variáveis, 3,9886; contudo, abaixo do valor alcançado pela privada, 4,0694. Apesar de a IES privada, neste estudo, ter se destacado nessa assertiva, no estudo de Poffo (2018), as IES privadas analisadas obtiveram média 2,878, moda 1 e desvio padrão 1,452.

Quanto à assertiva “O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a)” (S3), observa-se maior média na instituição privada no que tange às suas demais afirmações. Diferentemente do encontrado por Poffo (2018): média 2,171, moda 1 e desvio padrão 1,383.

É importante que sejam bem estabelecidos os sistemas de avaliação com empresas terceirizadas, porquanto estas geralmente são escolhidas para garantirem segurança física nas IES (Milan et al., 2014).

A variável “A estrutura do curso em que estudo nesta instituição (disciplina e metodologias de ensino) me deixa seguro (a).” (S2) obteve menores médias em ambas as instituições, abaixo de 4, e abaixo de 3 no estudo de Poffo (2018): 2,127, moda 1. Nota-se que os discentes dos estudos citados percebem menos qualidade no que tange às disciplinas e metodologias de ensino em relação às demais assertivas da dimensão segurança. Sobre isso, Milan et al., (2014) concluíram que a estrutura do curso no que tange às disciplinas e ao não engessamento para cursá-las é relevante à percepção de qualidade discente.

Os resultados da dimensão atendimento administrativo são relatados na Tabela 4.

Tabela 4. Atendimento administrativo

Afirmações	AAdm1	AAdm2	AAdm3	AAdm4	AAdm5	Dimensão
Média	4,4167	3,9722	4,3472	4,1389	4,1806	4,2111
Moda	5	5	5	5	5	5
Privada Mediana	5	4	5	4	5	5
Desvio Padrão (P)	0,8780	1,1544	0,9597	0,9618	1,1344	1,0177
Variância (P)	0,7708	1,3326	0,9211	0,9252	1,2868	1,0473
Média	3,5114	4,2955	4,1705	3,8750	3,6364	3,8977
Moda	3	5	5	4	3	4
Pública Mediana	3	5	4	4	4	4
Desvio Padrão (P)	0,9999	0,9190	0,9441	1,0092	0,8552	0,9455
Variância (P)	0,9999	0,8445	0,8914	1,0185	0,7314	0,8971

Fonte: Autores.

Percebe-se, na Tabela 4, que a assertiva “Os professores são atenciosos comigo sempre que preciso da atenção deles” (AAdm1) alcançou maior média na IES privada, 4,4167, e moda 5. Na IES pública deste estudo, observamos menor média nessa assertiva, 3,5114, e moda 3. Poffo (2018) encontrou média 3,815 e moda 5.

A afirmação “Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo” (AAdm2) obteve maior média na instituição pública, 4,2955, acima do valor encontrado na IES privada, 3,9722, e ao valor encontrado por Poffo (2018), 3,827. Em corroboração a importância dessa assertiva, Milan, Erbele, Corso e Toni (2015) verificaram que o atendimento da coordenação de curso e a interação do docente com o discente são importantes para os alunos tanto de graduação quanto de pós-graduação *lato sensu*.

A variável “O setor financeiro da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos” (AAdm5) apresentou moda 3 na entidade pública. Ressalta-se que os serviços ofertados são gratuitos e que isso pode justificar a indiferença dos discentes quanto a essa assertiva. Outro ponto a ser destacado: todas as afirmações obtiveram moda 5 na IES privada.

A dimensão atendimento administrativo é essencial para fortalecer a confiança do aluno e contribuir com sua permanência na universidade (Jager & Gbadamosi, 2013).

Seguem os valores da dimensão relacionamento interpessoal na Tabela 5.

Tabela 5. Relacionamento interpessoal.

Afirmações	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Re7	Dimensão	
Privada	Média	4,0000	4,0556	4,1111	4,3889	4,1944	3,9861	4,4028	4,1627
	Moda	4	5	5	5	5	5	5	5
	Mediana	4	4	4	5	4	4	5	4
	Desvio Padrão (P)	0,9428	0,9702	0,9213	0,7915	0,9667	1,0736	0,7934	0,9228
	Variância (P)	0,8889	0,9414	0,8488	0,6265	0,9344	1,1526	0,6294	0,8603
	Média	3,8295	3,8409	3,5455	3,8636	3,8977	3,3068	4,1364	3,7744
Pública	Moda	5	4	4	4	4	3	5	4
	Mediana	4	4	4	4	4	3	4	4
	Desvio Padrão (P)	1,0360	0,9156	1,0103	0,8814	0,8533	1,1615	0,9068	0,9664
	Variância (P)	1,0732	0,8383	1,0207	0,7769	0,7282	1,3490	0,8223	0,9441
	Média	3,8295	3,8409	3,5455	3,8636	3,8977	3,3068	4,1364	3,7744

Fonte: Autores.

A afirmação “O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes” (Re7), na tabela acima, obteve maiores médias nas duas instituições, apesar de os servidores não usarem uniformes na IES pública. Tal resultado foi similar ao encontrado por Poffo (2018), a qual obteve a segunda maior média do construto na assertiva em questão. A aparência do pessoal administrativo neste estudo e no trabalho da autora obteve moda 5, ou seja, a maioria dos alunos perceberam uma aparência positiva do pessoal administrativo. Similar aos achados de Fonseca et al. (2018), no qual a variável “Os colaboradores da instituição EAD em que você estuda se apresentam de forma adequada (uniformes, crachás, etc.)” apresentou a maior média na dimensão tangibilidade.

A assertiva “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição” (Re6) obteve menores médias em ambas as instituições em relação às demais variáveis, entretanto, moda 5 na instituição privada, 4 no estudo de Poffo (2018) e 3 na pública deste estudo.

A Tabela 6 descreve os resultados da dimensão infraestrutura.

Tabela 6. Infraestrutura.

Afirmações		Inf1	Inf2	Inf3	Inf4	Inf5	Inf6	Dimensão
Privada	Média	3,9444	3,5972	4,0972	4,0417	4,3472	3,7639	3,9653
	Moda	5	4	4	5	5	5	5
	Mediana	4	4	4	4	5	4	4
	Desvio Padrão (P)	1,0915	1,1262	0,7846	1,0198	0,9000	1,2303	1,0254
	Variância (P)	1,1914	1,2683	0,6155	1,0399	0,8100	1,5137	1,0731
Pública	Média	3,1477	2,7386	3,6250	3,6023	4,0114	2,9545	3,3466
	Moda	4	2	4	4	5	2	4
	Mediana	3	3	4	4	4	3	4
	Desvio Padrão (P)	1,1336	1,1530	0,9572	1,1436	1,0818	1,2052	1,1124
	Variância (P)	1,2850	1,3294	0,9162	1,3077	1,1703	1,4525	1,2435

Fonte: Autores.

Nota-se, na tabela apresentada, que a assertiva “Os banheiros atendem as necessidades dos alunos, em relação à quantidade, ao tamanho e à limpeza” (Inf5) obteve destaque nas duas instituições, com médias mais altas em relação a outras variáveis do construto infraestrutura. O resultado foi diferente do encontrado por Poffo (2018): média 2,502 e moda 1 na mesma assertiva. Na IES pública deste estudo, contudo, apesar de uma média satisfatória, os alunos reclamaram sobre as trancas e descargas dos banheiros. Ratifica-se que a limpeza das salas de aula, corredores e banheiros influencia na percepção de qualidade discente (Milan et al., 2014).

A afirmação “Todos ou maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos” (Inf2) teve menores médias nas duas entidades e média e moda inaceitáveis na pública, abaixo de 3. A assertiva “A cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades” (Inf6) também teve média e moda abaixo de 3 na mesma instituição. Poffo (2018) teve resultados similares aos da IES pública deste estudo na Inf2 (média 2,695) e na Inf6 (média 2,246), entretanto, apresentou moda 1.

Algumas ponderações foram feitas sobre as cantinas e estacionamentos de ambas as organizações. Na IES privada, verificaram-se reclamações sobre a qualidade das comidas, sobre o tamanho das cantinas para atenderem as demandas expressivas em horários comuns e sobre o estacionamento no que tange ao preço, à dificuldade de acesso, ao atendimento nos guichês e ao número de vagas. Sugeriram estacionamento coberto para moto e guarda-volumes para motociclistas.

Na instituição pública, reclamaram sobre a cantina/restaurante universitário: faltam opções veganas e espaço suficiente para quantidade de pessoas. Reclamaram também sobre o estacionamento em relação à falta de cobertura, poucas vagas para motos e falta de iluminação no período noturno. Pontuaram sobre a biblioteca ser um excelente ambiente para estudo com espaços adequados; contudo, relataram instabilidade no *wi-fi* e sugeriram mais rigor na cobrança de silêncio.

Na Tabela 7, estão descritos os achados dos aspectos educacionais.

Tabela 7. Aspectos educacionais.

	Afirmações	AEdu1	AEdu2	AEdu3	AEdu4	Dimensão
Privada	Média	3,8194	4,1111	3,9722	4,1263	3,9757
	Moda	4	5	4	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9026	0,8425	0,8160	0,8498	0,8527
	Variância (P)	0,8146	0,7099	0,6659	0,7222	0,7282
Pública	Média	3,7045	3,5114	3,3182	3,5114	3,5114
	Moda	4	4	3	4	4
	Mediana	4	4	3	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,8000	0,9293	0,9833	1,1078	0,9551
	Variância (P)	0,6400	0,8635	0,9669	1,2271	0,9244

Fonte: Autores.

A afirmação “O sistema acadêmico oferecido pela IES atende plenamente minhas necessidades” (AEdu1), descrito na Tabela 7, obteve maior média na IES pública em relação às suas demais variáveis; contudo, menor do que o valor alcançado pela instituição privada em relação às suas demais afirmações. Observa-se também moda 4 na assertiva citada nas duas IES, diferente do achado por Poffo (2018), moda 3. A assertiva “O sistema é conectado com a biblioteca e outros departamentos das IES” (AEdu4) teve maior média na IES privada, em relação a todas as variáveis da dimensão, inclusive as da pública. Em ambas instituições o resultado foi satisfatório nessa afirmação, diferentemente do encontrado por Poffo (2018): média abaixo de 3. Observam-se moda 3 e média 3,3182 na instituição pública na afirmação “Considero que o sistema e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários são adequados e eficientes” (AEdu3). Poffo (2018) relatou média abaixo de 3 e moda 1 para a mesma assertiva.

Ressalta-se a importância de melhorar cada vez mais os resultados dessa dimensão, porquanto ao melhorar os serviços de apoio, pode-se obter um destaque positivo no serviço principal (Rave & Giraldo, 2016).

Por fim, descrevem-se os valores da dimensão aspectos acadêmicos na Tabela 8.

Tabela 8. Aspectos acadêmicos.

	Afirmações	AAcad1	AAcad2	AAcad3	AAcad4	AAcad5	Dimensão
Privada	Média	4,3472	4,3472	3,8611	4,1528	4,3056	4,2028
	Moda	5	5	4	4	5	5
	Mediana	5	5	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,7483	0,7667	0,9618	0,8606	0,7386	0,8152
	Variância (P)	0,5600	0,5878	0,9252	0,7405	0,5455	0,6718
Pública	Média	4,1250	3,8068	2,9886	3,5455	3,9318	3,6795
	Moda	4	4	3	4	4	4
	Mediana	4	4	3	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,8503	0,9276	1,1331	0,9159	0,9746	0,9603
	Variância (P)	0,7230	0,8604	1,2840	0,8388	0,9499	0,9312

Fonte: Autores.

Na tabela ilustrada, a assertiva “Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo” (AAcad1) obteve maiores médias em ambas as instituições, acima de 4, superior a encontrada por Poffo (2018). A IES privada também se destacou positivamente na afirmação “Os professores são atenciosos e corteses em suas comunicações comigo” (AAcad2), média 4,3472. Na afirmação “Os professores me dão retorno sobre meu progresso em sala de aula durante o semestre” (AAcad3), observam-se as menores médias nas duas entidades, contudo, a IES pública demonstrou resultado insatisfatório: média e moda abaixo de 3, inferior também ao encontrado por Poffo (2018).

Nessa dimensão, ressalta-se o papel importante ocupado pelo professor na percepção de qualidade discente (Milan et al., 2014; Campos & Pinheiro, 2014). A qualidade do ES brasileiro tem seu eixo principal no ensino, pelo qual os docentes são os principais responsáveis (Cunha, 2014).

Por fim, este estudo também se preocupou em comparar os valores das médias das dimensões das IES pública e privada, conforme a Tabela 9.

Tabela 9. Comparações entre as médias das dimensões e o tipo de IES.

Dimensões	Privada		Pública	
	Média	Desvio Padrão (p)	Média	Desvio Padrão (p)
Reputação Mercadológica	3,968	0,993	3,701	0,989
Segurança	4,014	0,975	3,705	1,052
Atendimento Administrativo	4,211	1,018	3,898	0,945
Relacionamento Interpessoal	4,163	0,923	3,774	0,966
Infraestrutura	3,965	1,025	3,347	1,112
Aspectos Educacionais	3,976	0,853	3,511	0,955
Aspectos Acadêmicos	4,203	0,815	3,680	0,960
Nota final da IES	4,071	0,943	3,659	0,997

Fonte: Autores.

A IES privada alcançou médias numéricas superiores em todas as dimensões e, conseqüentemente, na média final, 4,071; enquanto a pública alcançou 3,659, conforme detalhado na Tabela 9. Pontua-se que, no momento da aplicação do questionário, devido ao estado de calamidade pública e suspensão das atividades letivas presenciais, a instituição pública estava com o calendário acadêmico suspenso e ofertava apenas um calendário suplementar facultativo, com algumas disciplinas, ao qual nem todos os discentes aderiram.

A dimensão atendimento administrativo, em ambas as instituições, obteve as maiores médias, enquanto o construto infraestrutura apresentou as menores, o que corrobora as reclamações dos discentes sobre as cantinas e os estacionamentos. Poffo (2018) também obteve a menor média no construto infraestrutura. Esses achados foram similares ao encontrado por Fonseca et al. (2018), que concluíram que a IES em EAD analisada atende bem as solicitações dos alunos e precisa melhorar a sua infraestrutura.

Os dois Cursos de Engenharia Civil das instituições analisadas obtiveram CPC igual a 4 em 2019 (Inep, 2020c).

Aplicou-se o teste de hipótese, por meio dos testes t, para verificar se as diferenças entre as médias são estatisticamente significantes. Sendo assim, instituíram-se as seguintes hipóteses:

H1: Existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES;

H0: Não existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES.

Os resultados são detalhados na Tabela 10:

Tabela 10. Resultados dos testes t.

Classificação	Tipo de IES		Número de Casos		Média no Construto			Desvio Padrão		
	Pública	Privada	89	73	3.695	4.063	0,573	0,636		
Independent Samples Test	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
Construto Qualidade	Equal variances assumed		.224	.636	-3.874	160	.000	-36815	.09502	-55581 -18049
	Equal variances not assumed				-3.835	146.611	.000	-36815	.09600	-55789 -17841

Fonte: Autores.

Devido à significância 0,636, apresentada na Tabela 10, H1 foi rejeitada. Ou seja, não existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES. Em um estudo parecido, Campos e Pinheiro (2014) concluíram não haver padrões de expectativas similares sobre os mesmos atributos do setor educacional por parte de alunos de cursos afins de instituições pública e privada.

5. Conclusão

Este estudo teve como objetivo principal identificar a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de uma universidade federal pública de MG e de um centro universitário privado em SC. O instrumento utilizado capta as seguintes dimensões da qualidade funcional: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos.

Obtiveram-se 160 respostas válidas, sendo 88 da IES pública e 72 da privada. Nas duas instituições, observaram-se as maiores médias na dimensão atendimento administrativo e as menores no construto infraestrutura. Registraram-se queixas de alunos, de ambas as instituições, sobre as cantinas e os estacionamentos.

A IES pública teve resultados inaceitáveis nas afirmações “Todos ou maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos” (dimensão infraestrutura), “A cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades”

(dimensão infraestrutura) e “Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre” (dimensão aspectos acadêmicos).

Identificaram-se médias numéricas superiores, na instituição privada, em todas as variáveis de todas dimensões abordadas no estudo, com exceção da afirmação “Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo” da dimensão atendimento administrativo.

Após teste de hipótese, por meio dos testes t, concluiu-se que as diferenças entre as médias das duas instituições não são estatisticamente significativas. Ou seja, existem comportamentos diferentes; contudo, há também comportamentos similares. Desse modo, não se pode afirmar, estatisticamente, que a IES privada teve uma percepção de qualidade superior.

Em resposta a questão problema deste estudo “Qual a percepção de qualidade dos discentes do Curso de graduação em Engenharia Civil de IES pública e privada?”, concluiu-se que as percepções dos alunos que participaram da pesquisa são aceitáveis, porquanto todas as dimensões de ambas as entidades alcançaram médias acima de 3 e conseqüentemente média final por IES superior a 3.

A intenção, ao apresentar os resultados desta pesquisa, não é majorar a competição entre as IES, nem ranquear seus resultados. O intuito é apenas apresentar indicadores do que é percebido em termos de qualidade e do que pode ser melhorado pelas IES analisadas em relação às variáveis das dimensões do instrumento aplicado. Em relação à contribuição para a academia, observou-se que, nas duas instituições analisadas neste estudo e nas cinco estudadas por Poffo (2018), o construto infraestrutura obteve menor média numérica em relação às demais dimensões apreciadas. Como sugestão, acredita-se que as Instituições de Ensino Superior brasileiras, ao pensarem em percepção de qualidade discente, podem ter como ponto de partida sua infraestrutura e atenção às cantinas e aos estacionamento.

Esta pesquisa apresentou algumas limitações, tais como: corte transversal único; amostras reduzidas, além de não serem probabilísticas; aplicação do questionário em apenas duas instituições e em apenas dois estados e, por fim, não poder concluir se as percepções de qualidade obtidas são resultantes da origem geográfica, das discrepâncias público e privado ou da subjetividade relacionada ao conceito. Ressalta-se que os resultados encontrados devem se limitar ao contexto estudado, não cabendo generalizações.

Sugerem-se, para novas investigações, amostras maiores e probabilísticas; que sejam consideradas demais regiões brasileiras e, em caso de comparativo público e privado, que se dê na mesma localidade. Faz-se interessante também, em estudos futuros, considerar todos os alunos das IES analisadas neste estudo, como também aplicar outros instrumentos que diagnostiquem novas dimensões da qualidade funcional, traçando-se novos indicadores e comparativos.

Referências

- Abdullah, F. (2006a). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-81. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.453.4713&rep=rep1&type=pdf>
- Abdullah, F. (2006b). Measuring service quality in higher education: Hedperf versus Servperf. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02634500610641543/full/pdf>
- Campos, D. F., & Pinheiro, C. S. M. (2014, maio). Padrões de expectativas dos alunos sobre o serviço na educação superior: um estudo nos contextos público e privado. *Revista GUAL*, 7(2), 1-23. <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319331138001.pdf>
- Cronbach, J. L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://link-springer.com.ez33.periodicos.capes.gov.br/content/pdf/10.1007/BF02310555.pdf>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002224299205600304>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1994, January). Servperf versus Servqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002224299405800110>
- Fernande, A. M., Remuss, R., Camargo, M. E., Motta, M. E. V., & Malafaia, G. C. (2017, julho/dezembro). Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo Servqual. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 8(2), 2005-2020.

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2010). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. (6 ed.). Porto Alegre, RS: Bookman.
- Fonseca, V. S., Jesus, C. G., Parrela, J. L. S., & Mendes, R. S. (2018, abril). Qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior em educação à distância: uma adaptação do modelo Servperf. *Multiface*, 1(1), 112-127. <http://multifaces.ifnmg.edu.br/index.php/multifaces/article/view/78/15>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Atlas.
- Gouvêa, M. A., Onusic, L. M., & Mantovani, D. M. N. (2016, janeiro/março). Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. *Rev. Adm. UFSM*, 9(1), 26-45. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/0308/83864a9821dab9647b5dc9fc9c96cd64e97a.pdf>
- Grönroos, C. (2003). *Marketing: gerenciamento e serviço*. (2 ed.). Elsevier.
- Grönroos, C. A. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications
<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/REGS/article/view/7755/6119>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2015). *SINAES: o que é o SINAES*. Brasília, DF. <http://inep.gov.br/sinaes>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2020a). *Sinopse estatística da educação superior 2019*. Brasília, DF. <http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2020b). *Nota técnica nº 58/2020/CGCQES/DAES: processo nº 23036.000675/2020-07*. Brasília, DF. https://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/notas_tecnicas/2019/NOTA_TECNICA_N_58-2020_CGCQES-DAES_Metodologia_de_calculo_do_CPC_2019.pdf
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2020c). *Portaria nº 625, de 9 de dezembro de 2020*. Brasília, DF, D.O.U: Seção 1, n. 236, p. 107. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-625-de-9-de-dezembro-de-2020-293262555>
- Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004. (2004). Institui o Sistema de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, DF. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm
- Malheiros, A. C., Silva, A. L. C., Souza, A. C., Bernardes, J. S., Rothen, J. C., Bortolin, L. ... Borges, R. M. (2018, junho). A avaliação e a qualidade na educação superior: a consolidação de um discurso hegemônico. *Expedições: Teoria da História e Historiografia*, 9(2), 1-17. https://www.revista.ueg.br/index.php/revista_geth/article/view/7469
- Malhotra, N. K. (2004). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. (3. ed. reimpr.). Porto Alegre, RS: Bookman.
- Marinho, S. V., Poffo, G. D. (2016, julho). Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. *Avaliação*, 21(2), 455-477. <http://periodicos.uniso.br/ojs/index.php/avaliacao/article/view/2602/2196>
- Milan, G. S., Eberle, L., Corso, A. & Toni, D. (2015). A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. *Rev. Adm. UFSM*, 8(3), 415-437. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273443310005>
- Milan, G. E., Larentis, F., Corso, A., Eberle, L., Lazzari, F., & Toni, D. (2014, setembro.). Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do Curso de graduação em Administração. *Revista GUAL*, 7(3), 291-312. <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319332709016.pdf>
- Pacheco, I. J. D., Mesquisa, J. M. C., & Dias, A. T. (2015, maio/agosto). Qualidade percebida e satisfação dos alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. *Revista Gestão & Tecnologia*, 15(2), 5-28. Recuperado de <http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/831/580>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, autumn). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. https://disciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988, spring). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Poffo, G. D. (2018). *Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para Instituições de Ensino Superior* (Tese de Doutorado). Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, SC. https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6485355
- Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. (2020). Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Brasília, DF. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>
- Rothen, J. C., Tavares, M. G. M., Santana, A. C. M. (2015, janeiro/abril). O discurso da qualidade em periódicos internacionais e nacionais: uma análise crítica. *Revista Educação em Questão*, 51(37), 251-273. <https://periodicos.ufrn.br/educacaoemquestao/article/view/7179/5305>
- Santini, F. O., Guimarães, J. C. F., Severo, E. A. (2014, janeiro). Qualidade, comprometimento e confiança na retenção de alunos no ensino superior. *Revista GUAL*, 7(1), 274-297. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2014v7n1p274/26346>
- Souto, C. M. R., & Correia, J. S., Neto. (2017) Qualidade de serviços: uma análise comparativa entre Servqual e Servperf. *Journal of Perspectives in Management*, 1, 63-73. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/viewFile/231693/25823>